

Finnbeing Mystery Shopping

Yritys XYZ

Testaaja ÅÖ

Finnbeing® – suomalaista hyvinvointia

MYSTERY SHOPPING

JAMK:n ja POKE Aikuiskoulutuksen luoma Mystery Shopping raportointipohja ja ohjeistus Finnbeing matkailu- ja hyvinvointipalvelujen testaamiseen ja kehittämiseen. Mystery shoppaus toteutetaan osallistuvan havainnoinnin periaattein. Sen avulla asiakkaan palvelukokemuksen arvio ko. palvelun laadusta saatetaan yrityksen palvelukehityksen tueksi.



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin

Sisällysluettelo

Taustatiedot	3
<i>Kohteen perustiedot</i>	3
<i>Shoppaajan perustiedot</i>	3
<i>Mystery Shopping – tilaisuus</i>	3
1. Tiedon hankkiminen palvelusta	3
<i>Miten kohde ja kyseinen palvelu on löydettävissä ?</i>	3
<i>Arvioi kohteen perustietojen selkeys, riittävyys ja ajantasaisuus</i>	3
<i>Millainen mielikuva palvelusta muodostuu ensitiedon perusteella?</i>	3
2. Varaaminen	3
<i>Miten varaaminen sujuu?</i>	3
<i>Miten asiointi ja vuorovaikutus myyjän kanssa sujui?</i>	3
<i>Kuinka hyvin saat tietoa vaihtoehtoista ja lisäpalveluista?</i>	3
<i>Miten tilanne vastaa ennen varaamista syntyneitä mielikuvia?</i>	3
<i>Odotusarvo palvelulle kohdan 1 ja 2 jälkeen (FIILISKÄYRÄ)</i>	3
3. Kohteeseen saapuminen	4
<i>Miten matka kohteeseen sujuu ja kohde löytyy?</i>	4
<i>Miltä kohteessa näyttää – totuuden hetki/ensisilmäys?</i>	4
<i>Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 3 osalta</i>	4
4. Asiakkaan vastaanottaminen	4
<i>Millainen on vastaanotto tapahtumana?</i>	4
<i>Millaisen orientaation saat kohteeseen ja palveluun?</i>	4
<i>Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 4 osalta</i>	4
5. Palvelun toteutus kohteessa palvelutuokioittain	4
<i>Määrittele testaamasi palvelun palvelutuokiot</i>	4
<i>Arvioi kokemaasi palvelua palvelutuokioittain</i>	4
<i>Arvioi määrittelemäsi ja kokemasi palvelutuokiot tuokioittain fiiliskäyrälle</i>	4
<i>Arvioi palvelun toteutusta kokonaisuudessaan</i>	5
6. Maksaminen	5
<i>Kuinka sujuu maksaminen tapahtumana ja prosessina?</i>	5
<i>Miten näkyy ja toteutuu jatkomyynti?</i>	5
<i>Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 6 osalta</i>	5
7. Kohteesta lähteminen	5
<i>Miten sinut huomioidaan asiakkaana lähtötilanteessa?</i>	5
<i>Miten palaute palvelusta kerätään?</i>	5
<i>Arvioi koettua palvelua</i>	5
8. Asiakassuhteen hoitaminen - jälkihoito	5
Yhteenveto palvelukokemuksesta	6
<i>Palvelukokonaisuuden vahvuudet?</i>	6
<i>Palvelukokonaisuuden heikkoudet?</i>	6
<i>Fiiliskäyrä A</i>	6
<i>Fiiliskäyrä B</i>	6
<i>Kenelle suosittelisit palvelua? Kenelle palvelu soveltuu kehittämisen jälkeen?</i>	6
<i>Ehdotuksia palvelun kehittämiseksi elämykseksi</i>	6
LIITTEET	6
<i>Ohjeet Mystery Shoppaajalle</i>	6
<i>Finnbeing palvelupolku</i>	6

Taustatiedot

Kohteen perustiedot

(palvelun nimi, kohteen nimi, sijainti)

Shoppaajan perustiedot

(ikä viiden vuoden tarkkuudella, sukupuoli, elämäntilanne, elämäntyyli mm. harrastukset ja mielenkiinnon kohteet, intressit palvelua kohtaan, kokemukset vastaavista palveluista, erityistarpeet palvelua kohtaan)

Mystery Shopping – tilaisuus

(ajankohta, sää, matkaseurue, aikataulu, muu mahdollinen arviointiin vaikuttava tekijä)

1. Tiedon hankkiminen palvelusta

Miten kohde ja kyseinen palvelu on löydettävissä ?

(eri viestintäkanavat esim. hakukone, nettisivut, some, esitteet, portaalit, jälleenmyyjät, tiedon löytyminen vs. kilpailijatieto...)

Arvioi kohteen perustietojen selkeys, riittävyys ja ajantasaisuus

(yhteystiedot, aukioloajat, hinnat, tietojen löydettävyys...)

Millainen mielikuva palvelusta muodostuu ensitiedon perusteella?

2. Varaaminen

Miten varaaminen sujuu?

(varaustapa, varausvahvistus, tiedot palvelusta, maksutapavaihtoehtojen esittely)

Miten asiointi ja vuorovaikutus myyjän kanssa sujui?

(kuvaa adjektiivein esim. asiallinen, ammattimainen, rento, miellyttävä, joustava, helppo...?)

Kuinka hyvin saat tietoa vaihtoehtoista ja lisäpalveluista?

Miten tilanne vastaa ennen varaamista syntynyttä mielikuvaa?

Odotusarvo palvelulle kohdan 1 ja 2 jälkeen (FIILISKÄYRÄ).

(Arvota fiiliksesi/odotuksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän sekä merkitse arvioisi **fiiliskäyrälle A** (excel-työkalu), jonka kuvaajan liität tähän raporttiin kohtaan "Yhteenveto palvelukokemuksesta".)

3. Kohteeseen saapuminen

Miten matka kohteeseen sujuu ja kohde löytyy?

(kulkuyhteydet, ajo-ohjeiden ja opasteiden riittävyys ja selkeys matkalla ja kohteessa, pysäköinti)

Miltä kohteessa näyttää – totuuden hetki/ensisilmäys?

(ensimmäiset huomiosi kohteeseen saavuttaessa: palveluympäristön siisteys, ulkonäkö, kestävyys)

Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 3 osalta.

(Arvota fiiliksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän sekä kerro laskeeko vai nouseeko fiiliksesi edellisestä vaiheesta. Merkitse arvioisi **fiiliskäyrälle A** (excel-työkalu), jonka kuvaajan liität tähän raporttiin kohtaan ”Yhteenveto palvelukokemuksesta”.)

4. Asiakkaan vastaanottaminen

Millainen on vastaanotto tapahtumana?

(kuvaa mitä tapahtuu)

Millaisen orientaation saat kohteeseen ja palveluun?

(asiakaspalvelu, ohjeet ja informaatio)

Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 4 osalta.

(Arvota fiiliksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän sekä kerro laskeeko vai nouseeko fiiliksesi edellisestä vaiheesta. Merkitse arvioisi **fiiliskäyrälle A** (excel-työkalu), jonka kuvaajan liität tähän raporttiin kohtaan ”Yhteenveto palvelukokemuksesta”.)

5. Palvelun toteutus kohteessa palvelutuokioittain

Määrittele testaamasi palvelun palvelutuokiot .

(ESIMERKKI PALVELUTUOKIOISTA: siirtyminen tallille, ohjeistuksen antaminen, valjastus, liikkeelle lähteminen, siirtymät, tauolle tulo, tauko ja siinä tapahtuvat asiat, tauolta lähtö jne.)

Arvioi kokemaasi palvelua palvelutuokioittain.

(käytä arvioinnin apuna palvelulaadun kolmea ulottuvuutta (Boxberg/Komppula): vuorovaikutuslaatu, tekninen laatu ja toiminnallinen laatu)

- **vuorovaikutuslaatu** (miten asiakkaan kanssa ollaan vuorovaikutuksessa= palveluhalu esim. ystävällisyys, ulkoinen olemus, kielitaito, vieraanvaraisuus, käytöstavat, luotettavuus, asiantuntemus, motivaatio palvella, asiakkaan rooli palvelussa passiivinen vs. aktiivinen, onko rooliin mahdollisuus vaikuttaa)
- **tekninen laatu** (mitä asiakas saa, esim. palveluympäristö mm. tilat, välineet, järjestelmät, infra, ja niiden sopivuus, siisteys, toimivuus, ulkonäkö, kestävyys, ajantasaisuus yms. asiakkaalle)
- **toiminnallinen laatu** (miten asiakasta palvellaan/ miten asiakas palvelun saa = palvelukyky esim. ammattitaito, varauksen ohjeiden oikea-aikaisuus + selkeys + riittävyys, miten nopeasti hitaasti, joustavasti, asiakasta palvellaan, kauanko palvelutuokiot kestävät, pysytäänkö aikataulussa, turvallisuus eri tilanteissa)

Arvioi määrittelemäsi ja kokemasi palvelutuokiot tuokioittain fiiliskäyrälle.

(Arvota fiiliksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän ja sekä kerro laskeeko vai nouseeko fiiliksesi edellisestä vaiheesta. Merkitse arvioisi jokaisesta toteutusvaiheen palvelutuokiosta **fiiliskäyrälle B**, joka muodostuu vain tästä palvelun toteutusvaiheesta ja

sen tuokioista. Liitä fiiliskäyrän B kuvaaja raportin tähän kohtaan sekä loppuun kohtaan ”Yhteenveto palvelukokemuksesta”. Kuvaaja kertoo, mitä fiiliksellesi toteutuksen eri vaiheissa tapahtuu eli kuinka palvelu onnistuu.)

Arvioi palvelun toteutusta kokonaisuudessaan.

(Onko palvelukokemus palvelulupauksen arvoinen? Miten näkyy tarinallisuus, arvot, teema tai muu sellainen, jota palvelulupaus on sisältänyt?)

6. Maksaminen

Kuinka sujuu maksaminen tapahtumana ja prosessina?

(vaiheet, kesto, maksutapavaihtoehdot, laskutuksen nopeus, laskun oikea sisältö, virheiden hyvitys)

Miten näkyy ja toteutuu jatkomyynti?

(lisäpalvelujen/-tuotteiden myyminen, etujen/kanta-asiakkuuden tarjoaminen, markkinointiluvan pyytäminen...)

Arvioi kokemaasi palvelua tämän kohdan 6 osalta

(Arvota fiiliksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän sekä sekä kerro laskeeko vai nouseeko fiiliksesi edellisestä vaiheesta. Merkitse arvioisi **fiiliskäyrälle A** (excel-työkalu), jonka kuvaajan liität tähän raporttiin kohtaan ”Yhteenveto palvelukokemuksesta.)

7. Kohteesta lähteminen

Miten sinut huomioidaan asiakkaana lähtötilanteessa?

(läsnäolo, kohteliaisuudet, matkamuistot...)

Miten palaute palvelusta kerätään?

(keskustelu, palautelomake, ei lainkaan, muu)

Arvioi koettua palvelua

(Arvota fiiliksesi palvelusta tällä hetkellä: ei toimi=1, ok=2, toimii aika hyvin=3, toimii erinomaisesti=4, elämys=5 palvelulle. Kirjaa fiiliksesi tähän sekä sekä kerro laskeeko vai nouseeko fiiliksesi edellisestä vaiheesta. Merkitse arvioisi **fiiliskäyrälle A** (excel-työkalu), jonka kuvaajan liität tähän raporttiin kohtaan ”Yhteenveto palvelukokemuksesta.)

8. Asiakassuhteen hoitaminen - jälkihoito

Asiakassuhteen hoitaminen palvelun jälkeen on tärkeä asia huomioida, mutta sitä ei voi arvioida tämän mystery shoppauksen yhteydessä, kun asiakas paljastuu Mystery Shoppajaksi palvelun käytön jälkeen. Se, miten palveluyritys asian hoitaa, ilmenee kuukausia palvelun käytön jälkeen. Asiaan on syytä kiinnittää huomiota, tämän raportin yhteydessä tätä asiaa ei arvioida/raportoida.

Yhteenveto palvelukokemuksesta

Palvelukokonaisuuden vahvuudet?

(fyysinen ympäristö, henkilökunta, palvelun toteutus)

Palvelukokonaisuuden heikkoudet?

(fyysinen ympäristö, henkilökunta, palvelun toteutus)

Miten palvelu vastaa yrityksen luomaa mielikuvaa?

(markkinointi ja informaatio suhteessa kokemukseen)

Fiiliskäyrä A

(Liitä tähän fiiliskäyrän A kuvaaja)

Fiiliskäyrä B

(Liitä tähän fiiliskäyrän B kuvaaja)

Kenelle suosittelisit palvelua? Kenelle palvelu soveltuu kehittämisen jälkeen?

(asiakassegmentti, kohderyhmä?)

Ehdotuksia palvelun kehittämiseksi elämykseksi

(Käytä apuna Lapin Elämysteollisuuden osaamiskeskuksen luomia elämyksen elementtejä [LEO elämyksen elementit](#), joita ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus)

LIITTEET

Finnbeing palvelupolku

Ohjeet Mystery Shoppaajalle

Fiiliskäyrä A ja B